CANCELAMENTO VOLUNTÁRIO MILHAS – ATUAL

- **Em emissão** (nós realizamos a tratativa diretamente no ADMIN). Reembolso em 5 dias úteis (geralmente em até 2 dias o reembolso já ocorre). Reembolso na mesma forma de pagamento.

  Se o cliente pedir por alteração de nome, destino, origem ou outros dados do bilhete, realizamos o cancelamento caso o bilhete esteja em emissão e informamos o script abaixo:

"Sua passagem já está cancelada, possivelmente por variação de milhas ou perda de assento. Sendo assim, você pode fazer uma nova compra no site com os dados corretos. O reembolso ocorrerá entre 2 a 5 dias úteis na mesma forma de pagamento utilizada para compra."

- Cancelamento da ANAC 24h/+7d (***transferir o cliente de maneira assistida para o Multicanal***). Reembolso em 7 dias úteis. Se o pagamento for em pix/boleto, serão 7 dias úteis após a aprovação do cancelamento via TED. Se for cartão de crédito, em 7 dias úteis após a aprovação é feita a devolução para a operadora de crédito que pode devolver ao cliente em até 2 FATURAS. As 24h são contadas a partir do momento em que o bilhete for emitido.

- Dentro de 24h com embarque INFERIOR a 7 dias: tarifa NÃO reembolsável

- Reembolso Garantido **DENTRO DO PRAZO**: cliente que possui o reembolso garantido, pode cancelar dentro do prazo *contratado no ato da compra*. Reembolso é via VOUCHER que é disponibilizado em 5 dias úteis. Se o pagamento do bilhete tiver sido em cartão de crédito, cliente poderá utilizar o voucher após 30 dias.

- Reembolso Garantido **FORA DO PRAZO/NÃO CONTRATOU**: tarifa NÃO reembolsável

CANCELAMENTO VOLUNTÁRIO CONVENCIONAL – ATUAL

- **Em emissão** (nós realizamos a tratativa diretamente no ADMIN). Reembolso em 5 dias úteis (geralmente em até 2 dias o reembolso já ocorre). Reembolso na mesma forma de pagamento.

  Se o cliente pedir por alteração de nome, destino, origem ou outros dados do bilhete, realizamos o cancelamento caso o bilhete esteja em emissão e informamos o script abaixo:

"Sua passagem já está cancelada, possivelmente por variação de milhas ou perda de assento. Sendo assim, você pode fazer uma nova compra no site com os dados corretos. O reembolso ocorrerá entre 2 a 5 dias úteis na mesma forma de pagamento utilizada para compra."

- Voo convencional pode cancelar até às **23:59** do MESMO dia de compra. Reembolso em até 5 dias úteis na mesma forma de pagamento.

- Cancelamento da ANAC 24h/+7d (***transferir o cliente de maneira assistida para o Multicanal***). Reembolso em 7 dias úteis. Se o pagamento for em pix/boleto, serão 7 dias úteis após a aprovação do cancelamento via TED. Se for cartão de crédito, em 7 dias úteis após a aprovação é feita a devolução para a operadora de crédito que pode devolver ao cliente em até 2 FATURAS. As 24h são contadas a partir do momento em que o bilhete for emitido.

- Dentro de 24h com embarque **INFERIOR** a 7 dias: tarifa NÃO reembolsável.

- Reembolso Garantido **DENTRO DO PRAZO**: cliente que possui o reembolso garantido, pode cancelar dentro do prazo *contratado no ato da compra*. Reembolso é via VOUCHER que é disponibilizado em 5 dias úteis. Se o pagamento do bilhete tiver sido em cartão de crédito, cliente poderá utilizar o voucher após 30 dias.

- Reembolso Garantido **FORA DO PRAZO/NÃO CONTRATOU**: tarifa NÃO reembolsável

CANCELAMENTO INVOLUNTÁRIO MILHAS – ATUAL

- Doença Infectocontagiosa: pra ser cancelado por esse motivo, cliente precisa mandar a documentação comprobatória e precisar estar doente próximo ao embarque. Reembolso é integral e será realizado até 31/12/2023. Feito no sistema RATADUJAM.

- Óbito de PAX ou familiar de 1º grau: pra ser cancelado por esse motivo, cliente precisa mandar a documentação comprobatória e estar a mais ou menos 5 dias do falecimento (período de luto nacional). Reembolso é integral e será realizado até 31/12/2023. Feito no sistema RATADUJAM.

- Alteração/Cancelamento de voo: cliente possui direito ao cancelamento se o voo foi alterado pela CIA a partir de 31min (nacional) e 61min (internacional). Cliente só consegue de fato o reembolso nas CIA's Azul e Gol. A LATAM apenas reacomoda. De toda forma, realizamos a abertura da OR a fim de ter a negativa por parte da CIA. Reembolso é integral e será realizado até 31/12/2023. Feito no sistema RATADUJAM.

Obs: Em todos os casos, se a CIA for a LATAM, abriremos a OR na esperança de um retorno positivo e para recebermos a negativa por parte da CIA. Informados que a LATAM não prevê reembolso por tal motivo, mas que abriremos uma tentativa de cancelamento junto à CIA.

CANCELAMENTO INVOLUNTÁRIO CONVENCIONAL – ATUAL

- Doença Infectocontagiosa: pra ser cancelado por esse motivo, cliente precisa mandar a documentação comprobatória e precisar estar doente próximo ao embarque. Reembolso é integral e será realizado até 31/12/2023. Feito no sistema ADMIN.

- Óbito de PAX ou familiar de 1º grau: pra ser cancelado por esse motivo, cliente precisa mandar a documentação comprobatória e estar a mais ou menos 5 dias do falecimento (período de luto nacional). Reembolso é integral e será realizado até 31/12/2023. Feito no sistema ADMIN.

- Alteração/Cancelamento de voo: cliente possui direito ao cancelamento se o voo foi alterado pela CIA a partir de 31min (nacional) e 61min (internacional). Cliente só consegue de fato o reembolso nas CIA's Azul e Gol. A LATAM apenas reacomoda. De toda forma, realizamos a abertura da OR a fim de ter a negativa por parte da CIA. Reembolso é integral e será realizado até 31/12/2023. Feito no sistema ADMIN.

Obs: Em todos os casos, se a CIA for a LATAM, abriremos a OR na esperança de um retorno positivo e para recebermos a negativa por parte da CIA. Informados que a LATAM não prevê reembolso por tal motivo, mas que abriremos uma tentativa de cancelamento junto à CIA.

CANCELAMENTO VOLUNTÁRIO MILHAS – ANTES DE 11/11/2022

A partir da criação do reembolso garantido, em 11/11/2022, as regras descritas abaixo pararam de valer!

Todos os bilhetes comprados até 10/11/22, tinham até 10/01/2023 para solicitarem o cancelamento VOLUNTÁRIO. A partir de janeiro, nenhum bilhete tem direito à regra de cancelamento anterior pois já ultrapassou os 0 dias de emissão.

- **Em emissão** (nós realizamos a tratativa diretamente no ADMIN). Reembolso em 5 dias úteis (geralmente em até 2 dias o reembolso já ocorre). Reembolso na mesma forma de pagamento.

  Se o cliente pedir por alteração de nome, destino, origem ou outros dados do bilhete, realizamos o cancelamento caso o bilhete esteja em emissão e informamos o script abaixo:

"Sua passagem já está cancelada, possivelmente por variação de milhas ou perda de assento. Sendo assim, você pode fazer uma nova compra no site com os dados corretos. O reembolso ocorrerá entre 2 a 5 dias úteis na mesma forma de pagamento utilizada para compra."

- Cancelamento da ANAC 24h/+7d: Reembolso em 7 dias úteis. Se o pagamento for em pix/boleto, serão 7 dias úteis após a aprovação do cancelamento via TED. Se for cartão de crédito, em 7 dias úteis após a aprovação é feita a devolução para a operadora de crédito que pode devolver ao cliente em até 2 FATURAS. As 24h são contadas a partir do momento em que o bilhete for emitido. Feito no RATADUJAN

- Dentro de 24h com embarque **INFERIOR** a 7 dias: aplicação de multa, conforme o valor da CIA que estava operando o voo. A multa era aplicada por trecho/PAX, e caso restasse algum valor após a aplicação, esse valor era reembolsado ao cliente. O cliente

poderia escolher entre VOUCHER ou valor na CONTA BANCÁRIA. O voucher seria liberado em 5 dias úteis após a aprovação da OR e o valor em conta bancária seria via TED até 31/12/2023. Feito no RATADUJAN.

- **A partir de 24h até as 4h antecedentes ao voo:** aplicação de multa, conforme o valor da CIA que estava operando o voo. A multa era aplicada por trecho/PAX, e caso restasse algum valor após a aplicação, esse valor era reembolsado ao cliente. O cliente poderia escolher entre VOUCHER ou valor na CONTA BANCÁRIA. O voucher seria liberado em 5 dias úteis após a aprovação da OR e o valor em conta bancária seria via TED até 31/12/2023. Feito no RATADUJAN.

- **Dentro do período de NO-SHOW:** APENAS A AZUL ACEITAVA SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO VOLUNTÁRIA DENTRO DO PERÍODO DE EMBARQUE. SEGUIA AS REGRAS DE MULTA E REEMBOLSO DESCRITAS ACIMA. Latam e Gol não aceitavam solicitação de cancelamento dentro do período de embarque. Feito no RATADUJAN.

CANCELAMENTO VOLUNTÁRIO CONVENCIONAL – ANTES DE 11/11/2022

- **Em emissão** (nós realizamos a tratativa diretamente no ADMIN). Reembolso em 5 dias úteis (geralmente em até 2 dias o reembolso já ocorre). Reembolso na mesma forma de pagamento.

  Se o cliente pedir por alteração de nome, destino, origem ou outros dados do bilhete, realizamos o cancelamento caso o bilhete esteja em emissão e informamos o script abaixo:

"Sua passagem já está cancelada, possivelmente por variação de milhas ou perda de assento. Sendo assim, você pode fazer uma nova compra no site com os dados corretos. O reembolso ocorrerá entre 2 a 5 dias úteis na mesma forma de pagamento utilizada para compra."

- Voo convencional pode cancelar até às **23:59** do MESMO dia de compra. Reembolso em até 5 dias úteis na mesma forma de pagamento.

- Cancelamento da ANAC 24h/+7d: Reembolso em 7 dias úteis. Se o pagamento for em pix/boleto, serão 7 dias úteis após a aprovação do cancelamento via TED. Se for cartão de crédito, em 7 dias úteis após a aprovação é feita a devolução para a operadora de crédito que pode devolver ao cliente em até 2 FATURAS. As 24h são contadas a partir do momento em que o bilhete for emitido.

- Dentro de 24h com embarque **INFERIOR** a 7 dias: tarifa NÃO reembolsável.

- **A partir de 24h da compra**: tarifa NÃO reembolsável.